Niveau(x) d'enseignement : 1 Numéro EDUQ : 9270999
Centre d'intérêt : 660

Les Parents et vous : garder le lien : comment établir une communication positive et efficace entre la famille et l'école / [coordonné par Louise Despard-Léveillée en collaboration avec Lise Beauchesne ... et al.] -- [Terrebonne] : Commission scolaire des Manoirs, Secteur animation et développement pédagogique, 1990.
23 p. : ill. ; 28 cm

Bibliogr. : p. 22

ISBN 2-921307-00-6

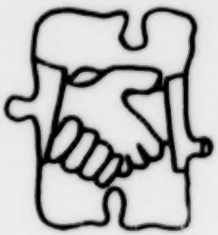
Vedette(s)-secondaire(s) : Despard-Léveillée, Louise, éd. • Commission scolaire des Manoirs. Secteur animation et développement pédagogique

Descripteur(s) : Relations parents-école • Guide

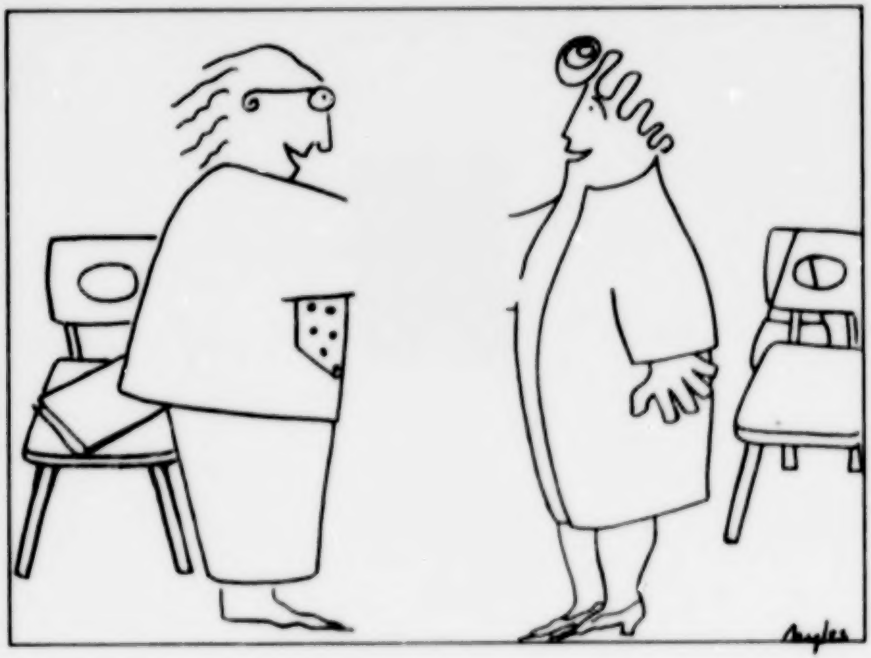
Guide présentant une marche à suivre et des conseils pour favoriser la communication entre les parents et l'école. On y retrouve de l'information susceptible de faciliter la préparation et le déroulement des rencontres individuelles avec les parents ainsi que des outils pour aider à développer avec eux une relation de qualité et une collaboration efficace. Les problématiques présentées, parmi celles qui sont les plus fréquemment soulevées par les intervenants scolaires, permettent d'illustrer ce qui se passe au cours d'un entretien et comment faire pour que parents et intervenants deviennent véritablement partenaires dans l'éducation des enfants.

Type de document :

Les parents et vous:



GARDER LE LIEN!



Collaboration

La réalisation de ce document a été coordonnée par

Mme Louise Despard-Léveillée
Conseillère aux services de consultation
aux Services éducatifs de la CSM

en collaboration avec les professionnelles suivantes

Mme Lise Beauchesne, psychologue
Mme Louise Danis, psychologue
Mme Lynda Dionne, psychologue
Mme Chantal Gaupin, orthophoniste
Mme Élyse Lavallée, psychologue
Mme Francine Pelletier-Marcoux, orthophoniste
Mme Josée Paquin, psychologue

Les illustrations sont de **Mme Jeannette Myles**, enseignante

Nous remercions **Mmes Jeannine Robert** et **Lucille Dussault** pour avoir fait une lecture critique du présent document de même que **Mme Odette Filion** et **M. Richard Ducas** pour la révision du texte

Nous désirons aussi souligner l'excellente collaboration de **Mme Lauréanne Beaudoin**, qui a fait preuve d'une "patience d'ange" pour le travail de secrétariat nécessité par les différentes étapes de cette production

Photocomposition et mise en page : **Michel Hervieux** (Publicité Mirage Ltée)

Note aux lecteurs. Nous prions les lecteurs de considérer que le présent document concerne les femmes aussi bien que les hommes. L'emploi du masculin ne vise qu'à simplifier la présentation et la lecture du texte.

Dépôt légal 3e trimestre 1990
Bibliothèque Nationale du Québec
ISBN 2-921307-00-6

927077

Les parents et vous:

GARDER LE LIEN

COMMENT ÉTABLIR UNE COMMUNICATION POSITIVE ET EFFICACE ENTRE LA FAMILLE ET L'ÉCOLE

L'ÉCOLE ET LES PARENTS...

LE PARENT

"J'ai confiance qu'on s'entende bien..."

"Il me semble que je fais mon possible..."

"Mon enfant est intelligent, s'il fallait qu'il reprenne son année..."

"Ces rencontres sont fort utiles..."

"Moi, je m'arrange avec lui à la maison, qu'ils fassent pareil à l'école..."

"Je suis tellement tendu que j'aurais le goût de crier ou de pleurer..."

"Quelle perte de temps de venir à l'école!"

"Après, c'est moi qui doit tout expliquer ça à son père..."

"Ça m'énerve ces rencontres-là..."

Note: Partout où on parle du parent, il peut s'agir de l'**un** ou des **deux** parents, ou du détenteur de l'autorité parentale.

... UN PARTENARIAT À DÉVELOPPER

L'INTERVENANT

"Ça fait déjà trois fois que j'essaie de les impliquer sans succès..."

"Comment aborder le problème de l'odeur qu'il dégage?"

"Je soupçonne qu'il est maltraité..."

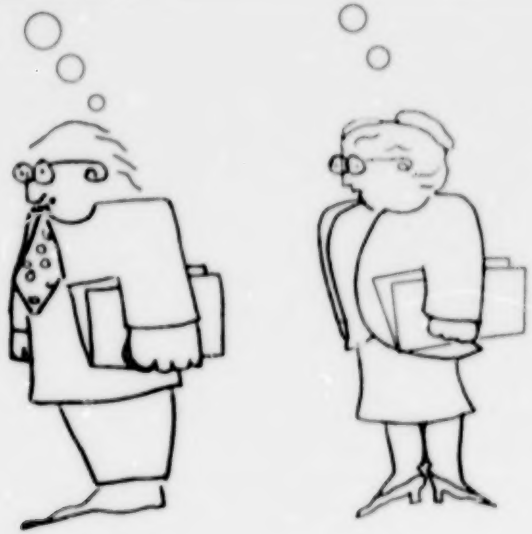
"Je n'ai que 15 minutes pour lui en parler!"

"Nous devons les référer vers des services spécialisés mais ils ne veulent rien comprendre..."

"Puis, si elle se mettait à pleurer?"

"Son année est foutue; s'en doutent ils?"

"Cette rencontre va me permettre de connaître davantage l'élève..."



VOUS PLANIFIEZ UNE RENCONTRE?

La plupart des parents désirent que leurs enfants soient heureux et qu'ils évoluent positivement vers l'autonomie et la réussite dans la vie. En tant qu'intervenants scolaires, vous partagez aussi ces objectifs. Nous vous proposons le petit exercice suivant:

prenez un temps de reflexion pour découvrir
ce que vous avez en commun.

Vous constaterez rapidement que vos besoins et ceux des parents sont souvent similaires. Vous avez le même désir d'aider l'enfant, d'être informé de ce qui se passe à son sujet et d'être reconnu et respecté dans vos valeurs et vos compétences. Vous partagez aussi le besoin d'établir et de maintenir un contact de qualité.

Lorsqu'une rencontre est convoquée, cela génère des réactions en vous de même que chez le parent concerné. Pour tirer profit de votre démarche, vous *avez avantage* à prendre conscience de cela et à en tenir compte. Il vous est sans doute déjà arrivé de vous sentir peu habile à traiter les problèmes autres que scolaires qui font surface lors de ces rencontres. Pensons seulement aux problèmes suivants: menaces ou représailles face à l'enfant ou à l'égard d'un intervenant scolaire, insatisfactions et critiques parentales par rapport au système scolaire, aux intervenants précédents, problèmes familiaux, réactions excessives de tous ordres. Devant ces situations et les autres du même type, vous *avez* d'abord à vous situer en tant qu'intervenant puis à déterminer ce que vous ferez avec les parents.

Quelle hypothèse allez vous retenir parmi les suivantes:

— privilégier l'écoute?

— vous limiter à investir seulement au plan académique avec l'élève?

— vous impliquer avec le parent et tenter de l'amener à collaborer davantage?

— orienter ce dernier vers une autre ressource?

— etc.

Peu importe ce que vous choisirez de privilégier et malgré tout ce qui peut survenir lors de ces rencontres, un message est à retenir: **GARDER LE LIEN.**

Les réponses ne viennent pas toujours facilement et c'est précisément pour cette raison que nous avons élaboré ce guide à votre intention. Ce sera une excellente occasion de revoir et de réajuster, s'il y a lieu, votre façon de procéder lors de ces rencontres. Si le bilan réalisé vous satisfait, tant mieux! Vous lirez ce document et vous serez sans doute confirmé dans vos pratiques. Si par contre vous n'êtes pas satisfait de vos rencontres, le document qui suit *saura* sans doute vous instrumenter pour mieux réussir.

UNE RENCONTRE, ÇA NE S'IMPROVISE PAS!

AVANT DE COMMENCER, PRENEZ LE TEMPS QU'IL FAUT POUR BIEN VOUS PRÉPARER.

VOICI UNE DÉMARCHE POUR VOUS GUIDER.

1. LES PRÉALABLES:

D'abord, l'environnement humain:

1. Qui sera présent?
2. Qui dira quoi? Quel sera le rôle de chaque intervenant durant la rencontre? Qui assurera le suivi? Lorsque la présence de plusieurs intervenants de l'école est prévue, il est d'autant plus important de se parler et de s'entendre avant la rencontre.
3. Qui convoquera le parent? Susciterez-vous l'implication des deux conjoints? Et l'élève, sera-t-il présent? Si oui, qui l'invitera? Si non, qui l'informera au sujet de la rencontre?
4. Si vous ne savez pas où vous allez, comment saurez-vous quel chemin prendre? Déterminez vos objectifs ou le message essentiel que vous voulez transmettre au parent.
5. Quels moyens vous donnerez-vous pour demeurer centré sur le but de la rencontre?

Puis, l'environnement physique:

- Le local est-il aménagé adéquatement? Une chaise pour chacun, une disposition qui favorise les échanges, etc.
- Vous êtes-vous assuré d'un climat propice à la discussion? Bruits environnants, va-et-vient dérangeants, distractions inutiles, interférences possibles (appels téléphoniques, etc.), sont tous à éviter si vous voulez que la rencontre soit efficace et agréable.
- À moins d'en avoir convenu autrement avec le parent, prenez des notes après la rencontre.

Enfin, privilégiez les attitudes et les comportements suivants:

1. Considérez le parent comme étant une personne qui fait de son mieux.
2. Partez du principe qu'il faut "faire confiance" pour créer l'ouverture.
3. Soyez vigilant et profitez de l'occasion pour valoriser le parent dans ce qu'il fait de bien.

2. LE PLAN TYPE

Les présentations: QUI?

Présentez-vous pour situer le parent afin qu'il sache à qui il s'adresse et quel est le rôle du ou des intervenants présents.

La durée de la rencontre: COMBIEN DE TEMPS?

Situez le cadre temporel à l'intérieur duquel se déroulera la rencontre afin de rester davantage centré sur l'objectif et de faire une meilleure utilisation des énergies de chacun.

Les buts ou les motifs de la rencontre: POURQUOI?

Précisez l'objectif au début, ce qui permet de mieux situer le parent et évite de s'éloigner du sujet. Vous assurez ainsi une meilleure compréhension de la démarche entreprise.

Le contenu de la rencontre: QUOI?

- Échangez sur l'état de la situation en termes factuels en donnant à chacun l'occasion de s'exprimer.
- Mettez l'accent sur l'essentiel en parlant en termes positifs.
- Parlez de ce qui ne va pas en décrivant des comportements observables.
- Soyez à l'écoute des informations et des commentaires des parents.
- Certains obstacles sont à éviter: attention aux interventions qui freinent la communication ou qui brisent LE LIEN.

L'entente convenue: QUI FAIT QUOI?

- Exprimez vos attentes et permettez au parent d'exprimer les siennes.
- Précisez ensuite les points sur lesquels vous désirez intervenir en convenant des moyens concrets qui permettront d'atteindre les résultats escomptés. Un moyen efficace est, par définition, simple, clair, précis et tangible.
- Et l'élève dont il est question, comment allez-vous l'impliquer dans le processus? Qui l'informera?
- Prévoyez enfin un moment pour faire le point et pour évaluer tout changement, de même que les modalités d'une communication ou d'une rencontre ultérieure.

LE COEUR D'UNE RENCONTRE
(Contenu et attitudes de l'intervenant)

Nous aborderons, dans cette partie, des éléments de contenu de même que les attitudes de l'intervenant qui favorisent une communication de qualité. Lors de ces rencontres individuelles, vous êtes en "relation". Inévitablement, il y a des réactions de part et d'autre qui dépendent de différents facteurs: les personnes que vous êtes, votre vécu, vos communications antérieures ainsi que la situation actuelle. L'important est de créer et de **GARDER LE LIEN** avec le parent.

Ne perdez pas de vue vos objectifs. Ce n'est pas parce que certaines réactions surviennent qu'il faut les mettre de côté ou "atténuer" le message à transmettre. Cela laisserait croire au parent que "ce n'est pas si grave". Il y a lieu cependant d'arrêter momentanément de vous préoccuper du contenu à livrer et de vous centrer, le temps qu'il faut, sur vos réactions et celles du parent dans le but de **GARDER LE LIEN**.

COMMENT FAIRE POUR MAXIMISER L'UTILISATION DE VOS ÉNERGIES!

Voici une grille pour vous aider:

1. SOYEZ À L'ÉCOUTE DE VOUS-MÊME.

   Il est aussi essentiel d'être à l'écoute de soi qu'il l'est d'être à l'écoute de l'autre lors d'une rencontre. Prenez toujours le temps de prendre conscience de la manière dont vous vous sentez.

   Si votre tension est trop grande, vous devez vous permettre d'exprimer ce malaise si c'est possible. Si non, il serait probablement plus pertinent de mettre fin à la rencontre ou, à tout le moins, de prendre une pause.

   Prenez soin de vous en ne vous mettant pas dans des situations où le malaise est trop grand ou carrément insupportable.

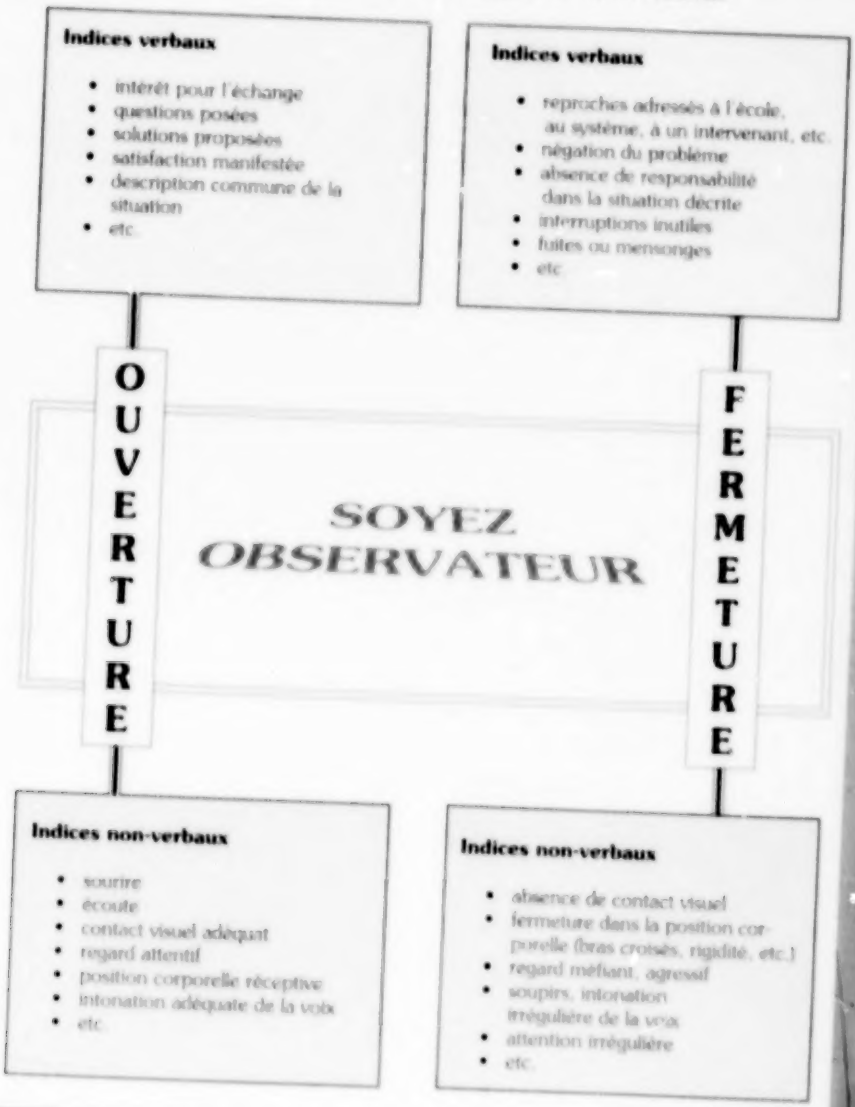
   Mettez l'accent sur ce qui gravite autour des motifs de votre rencontre:

   Inutile de vouloir tout mettre dans cette rencontre et de tout régler du même coup. Essayez de distinguer l'essentiel du superflu.

   Posez vous les questions suivantes: "Quel est le but de la rencontre?", "Qu'est ce que je n'accepte vraiment pas?", "Dans quel sens devrait être l'évolution que je souhaite?", etc.

   Puis, adressez ces mêmes questions au parent.

2. SOYEZ À L'ÉCOUTE DE L'AUTRE.
APPRENEZ À DÉCODER SON LANGAGE VERBAL ET NON-VERBAL.



3. POSEZ VOUS ALORS LA QUESTION SUIVANTE:

" Sommes-nous sur la même longueur d'onde?"

Si oui, il n'y a pas de problème, poursuivez la rencontre telle que planifiée. Puisque chacun convient du sujet de la rencontre, il est possible d'échanger et de chercher ensemble, s'il y a lieu, une solution au problème. Si les échanges s'annoncent un peu plus ardus, voici des pistes de travail pour favoriser l'ouverture, prévenir la fermeture et retrouver un climat favorable à l'échange, bref,
GARDER LE LIEN

a) ***Amenez le parent à s'exprimer***
Aidez-le à dire ce qu'il pense, ce qu'il vit et ce qu'il ressent en reformulant son message verbal ou non verbal.

ex.: "Vous, comment voyez vous ça?"
"J'ai l'impression que ça vous inquiète!"

b) ***Echangez sur l'état de la situation en termes factuels***

Parlez de ce qui ne fonctionne pas en termes de comportements observables et non en termes évaluatifs, négatifs ou interprétatifs. Le parent doit être en mesure de voir et d'entendre ce qui se passe avec son enfant à l'école, comme s'il visionnait un film.

Donnez-lui des exemples concrets de ce qui se passe. Par exemple:

NE DITES PAS	DITES PLUTÔT
"Votre enfant est paresseux"	"Votre enfant ne fait pas ses travaux"
C'est un jugement de valeur	***C'est une information factuelle***

En traduisant votre message en *comportement observable*, ce message sera davantage compris. Vos attentes seront claires pour le parent et l'entente à établir ou la cible d'intervention deviendra plus facile à déterminer.

c) ***Parlez en termes positifs de l'élève***

Faites ressortir ses points forts, ses bons coups, une anecdote intéressante. Ceci a pour effet de montrer que vous vous préoccupez de l'enfant, que vous l'appréciez. Sinon, le parent peut avoir l'impression que vous rejetez l'enfant ou que vous l'avez pris en grippe. L'animosité, l'hostilité ou la fermeture du parent pourrait s'ensuivre.

d) ***Faites attention à vos messages!***

Privilégiez la *congruence* entre

ce que vous **dites** ..... ▸ Vos **MOTS**
ce que vous **pensez** ..... ▸ Vos **IDÉES**
ce que vous **ressentez** ..... ▸ Vos **ÉMOTIONS**
et ce que vous **faites** ..... ▸ Vos **ACTIONS**

ATTITUDES À ÉVITER	**INTERVENTIONS INADÉQUATES OBSERVÉES**	**PROPOSITIONS D'INTERVENTIONS ADÉQUATES**
Attribuer des étiquettes à l'enfant	"Votre enfant est agressif!"	**Décrivez les comportements de l'élève:** "Votre enfant manifeste les comportements suivants: il se bat, il répond au professeur, il dérange continuellement en classe, il "sacre", etc."
	"Votre enfant est immature!"	**Décrivez les difficultés de l'élève:** "Votre enfant a de la difficulté à découper, à dessiner, à colorer, à s'exprimer, à entrer en contact avec les autres."
	"Votre enfant est trop gâté!"	**Décrivez les besoins de l'élève:** "Votre enfant demande beaucoup d'attention, il demande de l'aide pour s'habiller ou pour travailler, il ne veut pas toujours faire ce qu'on lui demande."
Culpabiliser le parent	"Vous êtes trop (ou pas assez) ferme avec votre enfant!"	**Posez des questions ouvertes qui rétablissent les faits:** "Quelle est votre réaction quand votre enfant fait une crise pour obtenir ce qu'il veut?"
	"Je ne peux pas m'occuper juste de lui."	**Manifestez de l'empathie au parent:** "Je comprends que ce ne soit pas facile à la maison mais à deux, nous pourrions peut-être y arriver plus facilement."
	"C'est à vous de faire votre part à la maison."	**Amenez le parent à réfléchir à ce qu'il fait sans l'accuser:** "Vous savez, les enfants ont souvent tendance à exagérer ou à interpréter les situations à leur avantage."

ATTITUDES À ÉVITER	INTERVENTIONS INADÉQUATES OBSERVÉES	PROPOSITIONS D'INTERVENTIONS ADÉQUATES
Donner des ordres	"Vous devez travailler avec lui tous les soirs! C'est à vous de l'aider!"	Offrez des suggestions concrètes: "Il a besoin d'aide pour faire ses devoirs. Êtes-vous capable de l'aider? Sinon, pourriez-vous lui assurer l'aide régulière d'une autre personne: un aîné, la gardienne, le père, etc.?
	"Ne cédez pas à ses caprices, même s'il pleure pour ne pas aller à l'école!"	Proposez quelque chose de nouveau: "Quels moyens utilisez-vous pour l'encourager? Avez-vous déjà essayé un tableau de renforcement?"
	"Ne le croyez pas. Vérifiez donc quand il vous dit qu'il n'a rien à faire."	Explorez ensemble de nouvelles solutions: "Comment pourriez-vous vous y prendre pour savoir vraiment ce qu'il a à faire le soir?"
Agir en expert	"Ça lui prendrait du Ritalin, il est hyperactif."	Évitez de poser un diagnostic: "Avez-vous parlé de son agitation à votre médecin?"
	"Le directeur de l'école, le psychologue et moi avons décidé de le placer en classe régionale l'année prochaine."	Considérez le point de vue de chacun: "Compte tenu des besoins de votre enfant, nous croyons que le service le plus approprié pour lui serait une classe régionale. Qu'en pensez-vous?"

et Sachez quand arrêter!

Si vous n'arrivez pas à vous entendre, clarifiez vos positions tout en respectant l'opinion de l'autre. Ne vous obstinez pas. **Mettez au clair votre situation.** Puis, mettez fin à la rencontre. C'est un échange, pas un monologue. Une entente ne s'impose pas. Le but n'est pas d'avoir raison. Votre message est passé et vous avez appris des choses. Laissez le tout se "digérer". Tout ne se règle pas en une seule rencontre. Une entente sera peut-être possible lors d'une rencontre ultérieure. L'essentiel est toujours de **GARDER LE LIEN!**

COMPRENDRE CE QUI SE PASSE

Nous allons maintenant présenter les réactions et les mécanismes de défense les plus souvent relevés et avec lesquels vous avez parfois de la difficulté à composer en entrevue.

Un parent n'est jamais indifférent aux informations que les autres lui transmettent au sujet de son enfant. Ses réactions sont alors automatiques et visent le maintien de son équilibre émotionnel.

En général, les commentaires positifs sont valorisants pour celui qui les reçoit. Ceux-ci confirment le "bon travail" qu'il a réalisé jusqu'à présent avec son enfant.

Si par contre les commentaires transmis sont négatifs, le parent peut facilement se sentir dérangé, déçu et blessé par ce qu'il entend. C'est à ce moment là que ses réactions sont vives et que ses mécanismes de défense se mettent en branle.

Il cherche ainsi à soulager son anxiété et à résoudre ses conflits pour calmer ses sentiments de frustration et sa tension émotionnelle.

Plus le parent est "sensible" à ce type d'information, plus le déplaisir qu'il ressent est important. Les mécanismes de défense prennent alors de l'ampleur et les réactions qui en découlent peuvent être intenses ou inappropriées, car son image personnelle est en jeu.

Lors des rencontres individuelles de parents, les mécanismes de défense les plus souvent observés sont la colère, la culpabilité, la fuite et la négation. Apprendre à les reconnaître et à les comprendre lorsqu'ils se manifesteront vous aidera à déterminer les **attitudes à privilégier** et les **réflexes à développer** dans ces situations pour **GARDER LE LIEN** tout en évitant que ce lien devienne trop envahissant. Vous éviterez ainsi de vous sentir piégé et de ne plus progresser dans l'entretien. Il en va de même pour vos propres réactions qu'il faut aussi apprendre à reconnaître et à comprendre, afin de mener adéquatement vos rencontres.

C'est ainsi que vous pourrez véritablement tout mettre en œuvre pour vous orienter vers une communication de qualité et **GARDER LE LIEN** si essentiel avec le parent. Il est important cependant d'éviter d'établir un rapport de force en essayant de tirer l'autre vers soi ou en cédant sur l'objet même de la rencontre. Il faut plutôt apprendre à aller à sa rencontre, sur son terrain.

Voici quelques "cas types" qui vous permettront de comprendre davantage ce qui se passe afin de mieux composer avec les difficultés qui surviennent lors de ces rencontres.

1 LA COLÈRE ET L'AGRESSIVITÉ

L'interprétation du parent est la suivante : "Un danger me menace et j'ai peur. J'estime que je suis impuissant à y faire face donc j'attaque l'autre pour qu'il ait peur et qu'il me laisse tranquille."

De cette façon, le parent nous renvoie la responsabilité par rapport à ce qui se passe à l'école. Il exprime souvent sa colère et son agressivité de la façon suivante :

- "Vous êtes un incompétent !"
- "Est-ce que ce fait-il exprès que vous enseignez ?"
- "Ça paraît que vous n'avez pas d'enfant."
- "Vous n'avez pas le cœur avec lui."

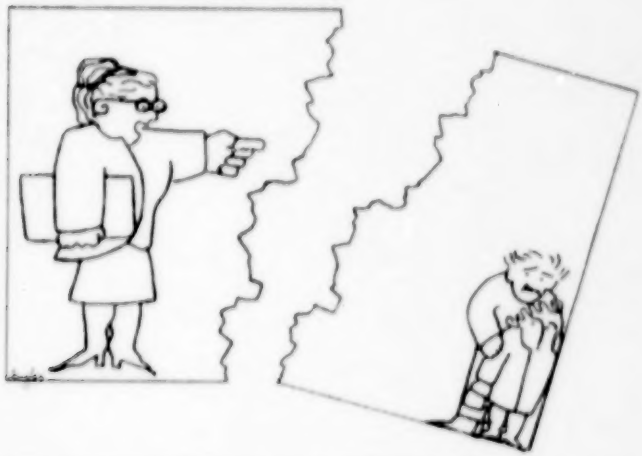
Ce qu'il faut faire	Ce qu'il faut éviter
• **Rester** calme et signifier au parent que vous comprenez qu'il soit dérangé, blessé ou déçu.	• Se mettre à vous défendre ou de vous justifier. "Écoutez, ça fait quatre ans que j'enseigne et j'ai toujours bien réussi."
• Laisser lui le temps de réagir et de parler. Il commencera à se calmer.	• Il n'engager à votre tour. "Écoutez madame, vous devriez appeler vos enfants à tous les jours mais je ne l'ai pas vue souvent votre signature."
• Lorsque vous en arrivez à une conception commune de la situation, proposer une entente. "Je comprends que la situation vous déplaît mais pourrions-nous tout de même nous entendre sur des moyens utiles pour aider votre enfant."	

2. LA CULPABILITÉ

L'interprétation du parent est la suivante: "Je prends sur mon dos le poids de la responsabilité et je me sens incapable de changer. La situation semble insurmontable. Je vis des sentiments d'impuissance, de découragement. Je laisse à l'autre la responsabilité quant aux moyens à prendre pour changer la situation."

Ce cas-ci désigne le parent lui-même comme le "coupable", comme s'il était en faute et qu'il avait à expier. Ça ne mène pas nécessairement à une décision d'agir. Le parent exprime donc souvent sa culpabilité de la façon suivante:

- "C'est vrai, j'ai pas le tour."
- "Je n'aurais pas dû me séparer."
- "Je sais que je l'ai beaucoup surprotégé."



Ce qu'il faut faire	Ce qu'il faut éviter
• Partez du présent: "Effectivement, chacun a un rôle à jouer dans la situation."	• De culpabiliser davantage le parent: "C'est vrai qu'il n'est pas du tout débrouillard, ça paraît que vous le couvez."
• Soulignez l'importance du rôle du parent dans le changement souhaité: "Votre enfant a besoin de vous."	• De le ménager en le déchargeant de sa responsabilité dans l'application d'une solution: "Bien non, ce n'est pas de votre faute, laissez-moi faire, je m'en occupe!"
• Entendez-vous sur le changement attendu de même que sur les moyens à mettre en branle et les rôles de chacun, tout en rassurant le parent sur le fait qu'il ne sera pas seul à agir: "Maintenant, nous allons travailler ensemble."	

3. LA FUITE

L'interprétation du parent est la suivante: "Un danger me menace et je suis incapable d'y faire face. Je ne me sens pas à la hauteur de ce que l'école me demande. J'estime donc qu'il est préférable de l'éviter et de ne pas me mettre dans une situation où je me sentirais davantage déprécié, découragé et remis en question sur le plan personnel ou en tant que parent".

Par la fuite, le parent reconnaît qu'il y a un problème mais il ne voit pas ce qu'il peut faire. Il se sent mal et il considère cette difficulté comme étant insurmontable. Il l'exprime souvent de la façon suivante:

- il ne vient pas à la rencontre;
- il fournit mille excuses pour ne pas agir;
- il parle du frère, de la sœur, etc.;
- il exprime son impuissance: "Que voulez-vous que je fasse?";
- il exprime son incapacité (ex.: il est illettré);
- il affiche un je m'en-foutisme général par rapport à l'école et un manque d'intérêt marqué.

Ce qu'il faut faire

- Essayez de le valoriser. Faites appel à ses compétences pour l'impliquer à l'école: "Viendriez-vous à une sortie éducative avec nous?"
- Trouvez des points positifs à souligner en utilisant l'élève comme intermédiaire. Demandez-lui d'apporter un travail bien réussi à la maison pour le faire signer par son parent.
- S'il ne veut pas se présenter à l'école, proposez une rencontre à la maison.

Ce qu'il faut éviter

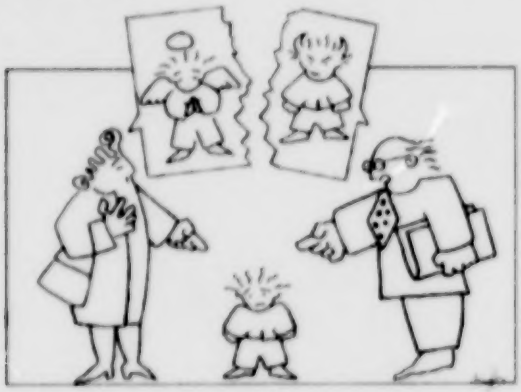
- De blâmer le parent pour les problèmes qui se manifestent à l'école.
- De le harceler avec des demandes répétitives auxquelles il est incapable ou il refuse de donner suite.

4. LA NÉGATION

L'interprétation du parent est la suivante: "Un danger me menace et je crains d'être détruit comme personne ou dans mon rôle de parent. Donc, j'essaie de garder une bonne image de moi en modifiant les faits, en les minimisant ou en les niant."

Par la négation, le parent refuse de prendre conscience de la réalité dont vous lui faites part parce que ça lui fait trop mal. Il préfère une attitude défensive qu'il exprime souvent de la façon suivante:

- "Vous êtes la première à me dire cela."
- "Il n'a jamais fait cela chez nous."
- "Il n'est pas du tout comme vous le décrivez."
- "L'an dernier, tout allait bien."



Ce qu'il faut faire	Ce qu'il faut éviter
• Intéressez-vous à ce que dit le parent. "Comment est-il à la maison?"	• De vous obstiner.
• Acceptez ce que le parent vous dit en lui proposant de s'allier avec vous pour régler le problème vécu à l'école. "À la maison, vous dites qu'il est capable de le faire mais à l'école, il ne le fait pas. Pouvez-vous me suggérer des moyens pour l'aider à le faire à l'école?"	• De vouloir convaincre à tout prix. • De vous défendre vous-même. • De semer le doute, i.e. mettre en doute les messages du parent. "Comment expliquez-vous d'abord la différence entre ce qui se passe à la maison et à l'école?"

5. LE LIEN TROP ENVAHISSANT

Il arrive que LE LIEN soit bel et bien là mais qu'il devienne rapidement envahissant pour l'intervenant qui poursuit d'autres objectifs que d'être uniquement une "bonne oreille" pour la personne qu'il rencontre.

L'interprétation du parent est alors la suivante: "Pour une fois que je rencontre quelqu'un de bien qui peut écouter **tout** ce que j'ai à dire..."

Ce qu'il faut faire

- Intéressez-vous à ce que dit le parent tout en précisant vos limites et en essayant de centrer de nouveau vos échanges sur le motif à l'origine de la rencontre. "Je vois que vous vous sentez inquiet face à tout ce qui se passe à la maison mais c'est difficile pour moi de vous aider à ce niveau. Par contre, nous pouvons tous les deux faire des choses pour aider votre enfant."

- Proposez au parent une autre ressource qui pourrait répondre à son besoin d'être écouté. "Si vous désirez en parler davantage, je vous propose de prendre un rendez-vous avec..."

Ce qu'il faut éviter

- De perdre de vue l'objectif premier, qui concerne l'enfant, en voulant solutionner tous les problèmes de la famille. "Compte tenu de sa façon inadéquate d'intervenir, est-ce nécessaire que votre belle-mère habite chez vous? Puis, votre mari, qu'attend-il pour se chercher un autre emploi?"

- De blâmer le parent pour le temps perdu ou l'objectif non atteint. "Écoutez, si vous n'arrêtez pas de me parler de votre relation avec votre conjoint, je n'aurai plus de temps pour vous parler du vécu scolaire de votre enfant."

EN GUISE DE CONCLUSION!

Vous voilà au bout de ce petit guide qui a été produit à votre intention pour vous aider à établir une communication de qualité avec les parents et à tirer davantage profit de vos rencontres individuelles avec eux.

Nous espérons avoir atteint nos objectifs en stimulant votre réflexion personnelle et en vous aidant à mieux comprendre ce qui se passe lors de ces rencontres. Vous pourrez ainsi accroître les retombées des énergies que vous investissez à ce niveau chaque fois que vous rencontrez des parents.

Vous savez maintenant que différents facteurs influencent le déroulement et le dénouement de vos rencontres et que vous n'êtes pas le seul responsable de leur issue. Heureusement, il y a rarement une solution unique à un problème donné. À plusieurs, il est parfois possible d'explorer des alternatives auxquelles vous n'aviez pas pensé et de retenir celle qui convient vraiment le mieux à tout le monde. Cette démarche n'invalide pas pour autant les autres hypothèses qui ont fait l'objet de vos échanges mais qui n'ont pas pour autant été retenues cette fois-ci. L'essentiel sera toujours de **GARDER LE LIEN** avec les parents et de contribuer à une communication de qualité avec eux.

Nous en profitons enfin pour vous rappeler que si vous désirez en discuter davantage vous avez toujours la possibilité de faire appel aux professionnels des services de consultation de votre milieu. Ces personnes-ressources peuvent aussi vous aider lorsque vous rencontrez des difficultés particulières avec certains parents. Vous pouvez avoir recours à eux en tout temps; nul besoin pour le faire, d'attendre qu'une situation ait atteint un point de non-retour.

En terminant, permettez-nous de vous souhaiter tout le succès possible dans vos rencontres individuelles avec les parents. LE LIEN de qualité que vous aurez réussi à établir et à maintenir avec eux fera de vous tous des partenaires "de classe".

NOTES

POUR EN SAVOIR DAVANTAGE ...

AUGER, Lucien. *Les émotions et la vie quotidienne*, La Presse: Collège Marie-Victorin, 1985

AUGER, Lucien. *Changer une psychothérapie à la maison*, Ed. CIM, 1984

BESSELL, H., KELLY, T., *Le livre des parents*, Ed. Novalis, 1979

DOLTO, Françoise, *Lorsque l'enfant paraît*, Tome I, Ed. du Seuil, 1977

DOLTO, Françoise, *Lorsque l'enfant paraît*, Tome II, Ed. du Seuil, 1978

DOLTO, Françoise, *Lorsque l'enfant paraît*, Tome III, Ed. du Seuil, 1979

DOLTO, Françoise, *La cause des enfants*, Ed. Robert Laffont, 1985

DOLTO, Françoise, *Tout est langage*, Ed. Vertiges-Carrère, 1987

DOLTO, Françoise, *La cause des adolescents*, Ed. Robert Laffont, 1988

FREUD, Anna, *Le moi et les mécanismes de défense*, Paris, Ed. P.U.F., 1975 (1ère édition 1949)

GORDON, Thomas, *Enseignants efficaces: enseigner et être soi-même*, Ed. du Jour Inc., 1979

HOULE, G., HOUDE, R., RAYMOND, J., VACHON, Y., *Enseigner sans perdre les pédales*, Les Editions EHF Enr., 1987

LINCOURT, Marguerite, *Moi je m'aide*, Education émotivo-rationnelle, 1983

MARQUET, Pierre B., *Rogers, "Psychothèque"*, Ed. universitaires, 1971

MULHERIN, Brian, *Discipline, motivation et la théorie du contrôle*, Documents polycopiés

PLOURDE, Rita, *Délogeons nos peurs*, CLSC Centre Sud, 1987

Pour tous renseignements et commentaires concernant le présent document, veuillez communiquer avec un professionnel des services de consultation de la **Commission scolaire des Manoirs** en composant le **(514) 492-3601**

Commission scolaire des Manoirs

Services éducatifs
Secteur animation et développement pédagogique

Dépôt légal 3e trimestre 1990
Bibliothèque Nationale du Québec
ISBN 2-921307-00-6